

食中毒発生時の対応について

JTB旅ホ連保険「旅館ホテルワイド保険」 資料



アジェンダ

1. 初動対応
2. 旅館ホテルワイド保険による補償
3. 事故対応の留意点
4. 旅館ホテルワイド保険を補完する特約
5. 相談窓口
6. 資料編

2025年8月28日

JTB旅連事業株式会社

1. 初動対応【食中毒発生時の初動対応フロー】

ステップ	対応内容	担当部署・担当者
I. 食中毒の兆候	お客様からの体調不良・異常報告を受ける	フロント・レストラン 現場スタッフ
II. 即時ヒアリングと記録	症状・食事内容・時間などの聞き取りと記録作成	
III. 責任者への即時報告	支配人・衛生管理責任者へ速やかに報告	フロント・サービス 現場責任者 支配人
IV. お客様への初期対応	丁寧な謝罪、医療機関の案内、安全確保	
V. 関係各所への連絡	保健所、医療機関、保険会社への連絡	衛生管理責任者、総務
VI. 提供食品の保管・分析準備	当該食品の保管、冷凍・密封処理	厨房責任者 衛生管理責任者
VII. 館内への注意喚起	二次被害防止のための館内通知 従業員の体調確認・シフト調整	支配人、現場責任者 総務(人事)
VIII. 保健所・医療機関との連携	保健所の調査協力、関係医療機関との連携	衛生管理責任者、総務
IX. 対応チームの立ち上げ	記録整理、対応方針の検討・策定、謝罪、報道対応	支配人、総務(広報) 衛生管理責任者

1. 初動対応【食中毒発生時の初動対応内容】

1. 症状確認と事実把握

- フロント・スタッフは体調不良・異常を訴える宿泊客・従業員から情報を聴取
 - ・ 発症時刻、症状、共通の飲食物、飲食日時、他に同様の症状を訴えている者の有無（必要に応じて体温計・記録シートを使用）
- 状況に応じて医療機関へ連絡し、体調不良・異常を訴える宿泊客・従業員を救護
- 同様の食事提供を受けた他の宿泊客へ健康状態の聞き取りと記録作成

2. 責任者への即時報告

- 現場責任者 ➡ 総支配人(または衛生管理責任者)に連絡
- 施設内の「食中毒初動対応チーム」による緊急会議を招集

3. 保健所への報告と指示仰ぎ

- 所轄保健所に速やかに連絡し、報告と指示を受ける。
- 保険会社へ連絡し、対応方法について相談

1. 初動対応【食中毒発生時の初動対応内容】

4. 原因食材の保管と施設内調査

- 提供した料理の残品や食材を冷凍保存
- 調理器具、食器、厨房施設の現状を保全
- 調理スタッフからのヒアリングと健康調査

5. 施設内の食事提供中止と感染拡大防止策

- 保健所の指示に基づき、当該食事の提供中止
- 厨房エリアなどの徹底消毒・清掃
- 感染拡大防止のための手洗い・手袋・マスクの再徹底

6. 被害者対応と記録

- 発症者の容体確認と適切な医療機関への案内
- 関連する記録(提供メニュー、仕入伝票、調理記録など)を整備・保存
- 宿泊者への丁寧な説明と謝罪、対応方針の案内

1. 初動対応【食中毒発生時の初動対応における役割分担】

役割分担(例)

役職／担当者	主な業務内容
総支配人(経営者)	全体統括(初動判断・対応方針決定)、再発防止策の指揮
衛生管理責任者	保健所対応、感染源調査、現場の衛生指導、厨房の記録チェック
調理部門責任者	食材と調理工程の再確認、調理記録提出、スタッフ健康確認
フロント・接客責任者	発症者対応、宿泊客情報の取りまとめ、状況説明
総務(広報・人事)	報道対応、保険会社対応、社内情報共有、従業員のシフト
緊急対応チーム(横断)	必要に応じた現場支援、保健所対応記録、情報共有と記録整備

保険の対象となる場合

- お客様が(宿泊客・休憩客等)が旅館・ホテルに到着してから出発するまでの間に、旅館・ホテルで提供または販売した「飲食物または土産物」等が原因で、お客様の身体または財物(衣服・所持品等)に損害を与えた場合。
- 旅館・ホテルの施設外で弁当を宿泊客に提供し、事故が発生した場合も対象になります。例えば、前夜宿泊の団体客に対して昼食の弁当を列車まで届けたところ、その弁当が原因で食中毒が発生したような場合。

保健所への届け出

食中毒の場合、自旅館・ホテルで提供した食物または飲料水が原因であるかどうか
保健所への届け出が前提となります。事故が発生したらできるだけ速やかに東京海上日動
へ連絡し、対応方法について相談してください。

保険の対象とならない場合

- 旅館・ホテル内で食中毒が判明しても、その原因が他にある場合
- 敷地外で宿泊・休憩客以外に提供または販売された飲食物による食中毒の場合
- 旅館・ホテルの敷地内であっても保険料を支払っていない別棟の一般開放公開施設で提供または販売した飲食物による食中毒の場合
- 敷地内外を問わず通常、旅館・ホテルに付帯することのない特殊な施設で提供した飲食物による食中毒の場合

ノロウイルス感染には、「飲食物を介した感染」と「飲食物を介さない感染(人から人など)」があります。旅館・ホテルが提供した飲食物を原因として発症した場合は「食中毒事故」になり、旅館・ホテルに賠償責任が発生しますが、**飲食物を介さない感染の場合は通常、旅館・ホテルにとって「不可抗力」と考えられ、賠償責任は発生しないことになります(飲食物を介さない感染の場合は、旅館ホテルワイド保険の対象外となります。**

「初期対応費用担保特約」にて「ノロウイルスを原因とした身体障害」に対する見舞金を対象にしています。

保険の対象とならない場合

<保険の対象外>

- ・ 宿泊・休憩客でないケータリングサービスで提供した食事が原因で発生した食中毒は支払いの対象となりません。
但し、任意加入の「ケータリング保険」に加入の場合は支払い対象になります。
- ・ 食中毒事故の場合には、被害者が全国に居住されているケースが多く、お客様との示談のために要する交通費、宿泊費等が大きくなることがありますが、旅館ホテルワイド保険では支払いの対象になりません。
但し、任意加入の「災害時被災者対応保険」に加入の場合には支払いの対象になります。

保険の補償範囲

- ① 治療に要した実費（治療費、入院費、通院費）
- ② 病院に運ぶための緊急移送費
- ③ 発病した本人に対する慰謝料
- ④ 発病した本人の休業による実収入の損失額（休業補償）
- ⑤ 被害者の治療および見舞客等に関する宿泊・交通費については、
事故内容により異なりますので、保険会社までお問い合わせください。

<補償限度額>

- ・ 1名についての補償限度額、1事故または保険期間中の総補償限度額が別々に定められています。

<保険の補償範囲外>

- ・ お客様との示談のために要する交通費、宿泊費等は旅館ホテルワイド保険では支払いの対象になりません。
任意加入の「災害時被災者対応保険」に加入の場合は支払いの対象になります。

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

「初期対応費用」とは保険事故または保険事故の原因となると思われる偶発的な事故が発生した場合において、**旅館・ホテルが負担する社会通念上妥当な初期対応**を行うための費用をいいます。**責任の有無が十分判明しない初期の段階であっても**、後に損害賠償責任に発展した場合に備えた事故現場の保存・写真撮影、担当者の派遣、被害者へのお見舞いを行ったりすることがあります。社会通念上妥当と思われるこれらの費用は「初期対応費用担保特約」から保険金が支払われます。なお、「初期対応費用」は、結果として旅館・ホテルに法律上の賠償責任がないことが判明した場合であっても保険金は支払われます。

<支払い対象の具体例>

- ① 旅館・ホテルが提供した食事が原因と思われる食中毒が発生した場合
 - ・ 病院、保健所、患者の家族、旅行業者等への通信費用
 - ・ **患者へのお見舞金や見舞品の購入費用(1名あたりお見舞金の限度額は1万円)**
 - ・ 見舞に行くために支出した交通費・宿泊費
 - ・ 患者を移送するための追加交通費
 - ・ 事故対応のために発生した従業員の残業手当

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

<支払い対象の具体例>

- ② 旅館・ホテル内でノロウイルスを原因とした食中毒および感染症(1類・2類・3類)が発生した場合
 - ・ ①と同様
 - ・ ノロウイルスを原因とした事故の場合、1名あたり見舞金の限度額は3万円

<保険金請求の留意点>

- ・ 保険金請求は旅館ホテルワイド保険の請求書を使用します。
- ・ 「いつ、だれが、どういう目的で支払ったか」が明記された書類(出金伝票)を作成し、添付してください。
- ・ 通信費用の明細を作成し、添付してください。
- ・ 見舞金・通信費用以外は領収書を添付してください。
- ・ 見舞金のお支払いは医療機関での受診履歴が前提となります。

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

< 緊急措置費用との相違点 >

「初期対応費用」は社会通念上妥当な費用であれば**保険会社の事前同意を必要としません**。
一方、「緊急措置費用」は保険事故の原因となると思われる偶発的な事故が発生した場合において、損害の防止軽減のために必要または有益と認められる手段を講じた後に賠償責任がないことが判明した場合、その手段を講じたことによって要した費用のうち、応急手当、護送その他の緊急措置に要したものおよびあらかじめ保険会社の書面による同意を得たものをいいます。

訴訟対応費用担保特約 （基本保険に含む）

訴訟対応のための社内的コスト等の負担が増加することを前提とし、「事故原因調査費用、追加人件費、交通費」等の訴訟対応費用のうち、社会通念上妥当な費用を「訴訟対応費用担保条項」から支払われます。

< 保険金請求の留意点 >

- ・ 保険金請求は旅館ホテルワイド保険の請求書を使用します。
- ・ 保険金請求書には領収書を添付してください。

< 争訟費用との相違点 >

基本的には同種のものですが、「争訟費用」は保険会社の書面による同意を得て支出した費用に限られますが、「訴訟対応費用」は「争訟費用」を補完するもので、所定の費用のうち社会通念上妥当な費用であれば保険会社の事前同意を必要としません。

公平かつ適切な調整

食中毒や赤痢等などは旅館・ホテルの食事を通じて感染するため、事故になれば多数の被害者が発生します。このような場合に対する示談の際の基本的な態度としては、被害者に心からの誠意を尽くすことが大事です。多数の被害者の様々な賠償請求に対し、個々の特殊性と全体のバランスの中で公平かつ適切に調整していく必要があります。

< 公平かつ適切な調整 >

- ① 事故の全容を速やかに調査する。
- ② 宿泊者名簿に基づき、被害状況の実態を把握する。
- ③ 被害者の症状の程度により「重症・中症・軽症」に分類する。
- ④ 分類に応じて、グループ毎に損害を捉える。
- ⑤ グループ内でのバランスを考慮し、個々に補償額を積み上げていく。
- ⑥ 団体客は信頼できる代表者を選出いただき、その代表者と交渉に当たる。

事故対応の留意点

- ① 被害客が支払われた治療に要した実費(治療費、入院費、通院費)は信頼回復と安心のため、速やかに旅館・ホテルで一時的に立替を行うことが望ましい。
- ② 個々の慰謝料の判定は保険会社が行い、示談交渉は旅館・ホテルが行います。
- ③ 被害客の会社または所属団体等から企業損害を要求される場合がありますが、旅館ホテルワイド保険では支払いの対象となりません。
- ④ 学校団体の場合、父兄に対する説明会を開催する場合がありますが、旅館ホテルワイド保険では説明会の会場費や資料作成費、旅館・ホテル間の交通費、宿泊費等の費用は支払いの対象となりません。
- ⑤ 旅館ホテルワイド保険は契約更新の累計年数と補償金額に相関性はありません。
- ⑥ 被害客からの著しく不当な要求は法律相談へ相談してください。

ノロウイルスおよび特定感染症発生時施設消毒費用特約 (任意加入オプション)

感染症の蔓延または再発を防止するための消毒・廃棄その他の措置を講じるために支出した費用等に対して保険金が支払われます。

< 保険金が支払われる場合 >

旅館・ホテル施設内で「ノロウイルスまたは特定感染症(1・2・3類)および指定感染症」が発生し、**保健所その他の行政機関の命令または指導により、当該施設の消毒を行った場合。**

< 保険金が支払われない場合 >

- ・ 保健所その他の行政機関の命令・指導によらない自主的な消毒費用
- ・ 新型コロナウイルスおよび指定感染症を原因とした消毒費用

4. 旅館ホテルワイド保険を補完する特約【休業あんしん保険】



食中毒休業あんしん保険 (任意加入オプション)

< 保険金が支払われる場合 >

旅館・ホテル施設内で食中毒や特定感染症が発生した場合、お客様への賠償責任は旅館・ホテルワイド保険で補償されますが、旅館・ホテルの営業損失は補償されません。

当該保険はこういった食中毒や特定感染症および指定感染症が施設内で発生し、営業が休止・阻害された場合に発生した喪失利益および収益減少防止費用を補償する保険です。

< 喪失利益 >

事故発生により営業が休止・阻害された結果生じた損失のうち、事故が発生しなかったならば、計上することができた営業利益(※)・付保経常費の額をいいます。

※営業収益から営業費用(「売上原価」、「一般管理費」、「販売費」)を差し引いた金額

< 収益減少防止費用 >

支払期間において標準的な営業収益の減少を防止・軽減するために支出された必要かつ有益な費用をいいます。但し、事故が発生しなかった場合でも通常要する費用を超える額に限りします。

保険相談室

- JTB旅連事業株式会社
- 営業時間 平日:09時30分～17時30分
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-371-177

事故受付専用ダイヤル

- 東京海上日動あんしん110番
- 営業時間 24時間365日
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-119-228

法律相談

- 五木田・三浦法律事務所
- 営業時間 平日:09時00分～12時00分、13時00分～17時00分
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-888-731

法人税法上の損金算入

- 損害保険は掛け捨て型で貯蓄性がないため、原則として全額損金算入が可能です。
- 食中毒事故など、業務に関連する賠償責任を補償する保険は、業務遂行上必要な支出とみなされます。
- 勘定科目は「損害保険料」または「支払保険料」を使用します。

<会計処理の補足>

保険金を受け取った場合は、益金として法人課税対象になりますが、通常は賠償支出と相殺されるため、利益が出るケースは稀です。

なお、故意や重過失による事故の場合、損害賠償金の支出は損金算入できない可能性があります。

食品衛生法の主要箇所(抜粋)

(全文はe-Gov法令検索の食品衛生法全文でご確認ください)

第六条 次に掲げる食品又は添加物は、これを販売し(不特定又は多数の者に授与する販売以外の場合を含む。以下同じ。)、又は販売の用に供するために、採取し、製造し、輸入し、加工し、使用し、調理し、貯蔵し、若しくは陳列してはならない。

- 一 腐敗し、若しくは変敗したもの又は未熟であるもの。ただし、一般に人の健康を損なうおそれがなく飲食に適すると認められているものは、この限りでない。
- 二 有毒な、若しくは有害な物質が含まれ、若しくは付着し、又はこれらの疑いがあるもの。ただし、人の健康を損なうおそれがない場合として厚生労働大臣が定める場合においては、この限りでない。
- 三 病原微生物により汚染され、又はその疑いがあり、人の健康を損なうおそれがあるもの。
- 四 不潔、異物の混入又は添加その他の事由により、人の健康を損なうおそれがあるもの。

第四十八条 乳製品、第十二条の規定により内閣総理大臣が定めた添加物その他製造又は加工の過程において特に衛生上の考慮を必要とする食品又は添加物であつて政令で定めるものの製造又は加工を行う営業者は、その製造又は加工を衛生的に管理させるため、その施設ごとに、専任の食品衛生管理者を置かなければならない。ただし、営業者が自ら食品衛生管理者となつて管理する施設については、この限りでない。

第五十条 厚生労働大臣は、食品又は添加物の製造又は加工の過程において有毒な又は有害な物質が当該食品又は添加物に混入することを防止するための措置に関し必要な基準を定めることができる。

② 営業者は、前項の規定により基準が定められたときは、これを遵守しなければならない。

第五十八条 営業者が、次の各号のいずれかに該当する場合であつて、その採取し、製造し、輸入し、加工し、若しくは販売した食品若しくは添加物又はその製造し、輸入し、若しくは販売した器具若しくは容器包装を回収するときは、厚生労働省令・内閣府令で定めるところにより、遅滞なく、回収に着手した旨及び回収の状況を都道府県知事に届け出なければならない。

- 一 第六条、第十条から第十二条まで、第十三条第二項若しくは第三項、第十六条、第十八条第二項若しくは第三項又は第二十条の規定に違反し、又は違反するおそれがある場合

6. 資料編【保険金請求書類】 JTB旅ホ連保険手引に掲載



請求に必要な書類	書類の取り付け先	手引掲載ページ
保険金請求に必要な書類一覧表		P.59
JTB協定旅館ホテル用賠償責任保険金請求書	手引掲載フォーム	P.130 (記入例:P.142)
示談書	手引掲載フォーム	P.140
示談金領収書(※)	被害者(お客様)	—
権利移転書(※)		—
宿泊カード、宿泊者台帳の写し(※)		—
治療費の明細書と受領書	入院・通院先病院、治療病院または治療担当医師	—
医師の診断書	治療担当医師	—
看護料、護送費、通院費等の立証書類(※)		—
休業損害の証明(※)	給与所得者は休業損害証明書を事業主が発行、 自由業者・自営業者・農林漁業者は納税証明書 または確定申告書	—
死亡診断書または死体検案書	死亡事故の場合	—
除籍謄本および相続人の戸籍謄本	死亡事故の場合	—

(※)印は東京海上日動と相談のうえ、必要に応じて提出します。

6. 資料編【保険金請求書類】 JTB旅木連保険手引に掲載



旅館ホテルワイド保険 保険金請求に必要な書類一覧表

請求に必要な書類	書類の取り付け先	旅館ホテルワイド保険					
		施設		生産物		受託物	
		人身事故	物件損壊	人身事故	物件損壊	盗難	その他の事故
鉄軌道やアム用施設責任保険金請求書	「JTB 物・金運送保険の手引別冊」の「保険金請求書」をご利用ください	○	○	○	○	○	○
示談 調 書	示談書様式によりお客様と示談締結します	○	○	○	○	○	○
示 談 金 領 収 書	被害者（お客様）から取りつめます	※	※	※	※	※	※
確 認 書 衆 権 利 移 転 書						○	
権 利 移 転 書		※	※	※	※		※
宿泊カード、宿泊者名簿の写し		※	※	※	※	※	※
治療費の明細書と受領証	入院、通院先病院、治療病院または治療担当医師	○		○			
医 師 の 診 断 書	治療担当医師	○		○			
看護料、搬送費、通院費等の立証書類		※		※			
休業損害の証明	給与所得者は休業損害証明書を事業主が発行、自由業者、自営業者、農林漁業者は納税証明書または確定申告書	※		※			
死亡診断書または死体検案書	死亡事故の場合	○		○			
控除費本および租税の戸籍簿本	※	○		○			
警察の盗難届出証明書	所轄警察署					※	
保険所の事故発生届出証明書	所轄保険所			※		※	
消防等の証明書	所轄消防署		○				
修理費 クリーニング代 代客品購入	領収書 業者				○		
損害品の写真または現物			○		○		○

※印は東京海上日動と相談のうえ、必要に応じて提出します。

6. 保険金請求書の記入例

(1) 旅館ホテルワイド保険
保険金請求書 記入例

JTB協定旅館ホテル用賠償責任保険金請求書 [ご返送](#)

東京海上日動火災保険株式会社 監製

[illegible]

C04-10057 雜誌 201702

書 談 示

当 事 者 甲	住所
	氏名
当 事 者 乙	住所
	氏名
当 事 者 丙 (1. 甲の配偶者) (2. 甲の親族者)	住所
	氏名
事故年月日	年 月 日 時 分 秒
事故発生場所	

承諾案件

上記の通り示談が成立しましたので、今後本件に関しては双方共裁判上又は裁判外において一切異議・請求の申し立て、および訴訟の提起等をいたしません。

年 月 日

当事人 甲 姓名

当事人 乙 氏名

当事者 丙 氏名



感動のそばに、いつも。